

RELATÓRIO AÇÃO EXTRAORDINARIA - PROGRAMA CARTÃO COMIDA BOA - SEJUF



Senhor Controlador:

1. Introdução

Com o surgimento da pandemia de Covid-19, o Governo do Estado tem adotado medidas para amenizar os efeitos da crise econômica na vida dos paranaenses. Nesse sentido lançou o programa Cartão Comida Boa, que consiste na distribuição de vouchers no valor de cinquenta reais para as famílias inscritas no CadÚnico, além de reservar uma cota de 20% desses cartões para cidadãos que não estão possuem Cadastro Único, mas declaram possuir baixa renda.

Com o objetivo de analisar o nível de satisfação dos usuários, colher sugestões de melhoria e divulgar a Ouvidoria Geral do Estado, a equipe do Projeto CGE Itinerante realizou pesquisas de satisfação com cidadãos beneficiários do programa Cartão Comida Boa. Os servidores da CGE procederam com verificação *in loco* nos pontos de distribuição na cidade de Curitiba, a partir da abordagem dos cidadãos para uma breve entrevista.

O trabalho foi desenvolvido sob a coordenação e supervisão da Diretoria de Gestão e Inovação e Coordenadorias de Ouvidoria, Transparência e Controle Social.

Sendo assim, emite o presente relatório circunstanciado.

2. Dos trabalhos

A Equipe do Projeto CGE Itinerante compareceu nos dias 26 e 27 de maio de 2020 as igrejas: Assembleia de Deus, nos bairros CIC e Cajuru, Igreja Shalon e Igreja Quadrangular da Família, no bairro Tatuquara, Igreja Família Missionaria, no bairro Sitio Cercado, Igreja Batista, no bairro Umbara, Igreja Bola de Neve, no Boqueirão, Igreja Fonte da Vida e Igreja Gileade, no bairro Uberaba e Igreja do Evangelho Quadrangular, no bairro Alto Boqueirão. A Equipe procedeu a análise das condições da prestação de serviços junto aos cidadãos, através da realização da pesquisa de satisfação. O atendimento também foi avaliado quanto as normas de combate e prevenção a disseminação do Covid-19. Complementarmente, foi divulgado o canal da Ouvidoria Geral do Estado aos cidadãos para registrarem suas manifestações.

O Projeto quantificou dados de 84 entrevistas, e os registros fotográficos realizados nos pontos de distribuição estão disponíveis no Anexo.

3. Justificativa

Esta ação foi idealizada pois, a Ouvidoria Geral do Estado teve aumento exponencial no quantitativo de demandas relativas ao programa de distribuição do Voucher de 50 reais do governo. De 24 de abril de 2020 até o dia 22 de maio

do mesmo ano a ouvidoria registrou 181 atendimentos referentes ao programa Cartão Comida Boa.

A realização das pesquisas visa avaliar o programa nos seguintes aspectos: canais de divulgação do programa, quais as principais formas acesso a informação pelo cidadão; acessibilidade dos postos de distribuição quanto a estrutura física e proximidade da residência e por fim qual é a percepção da população sobre a Ouvidoria Geral do Estado.

4. Análise

As pesquisas foram feitas *in loco*, através da abordagem dos usuários pela Equipe do Projeto CGE Itinerante. A recepção por parte dos usuários foi positiva. Houve interesse em conhecer a proposta da ação e responder aos questionamentos. Foi possível divulgar o trabalho da Controladoria Geral do Estado do Paraná, incentivando e demonstrando a importância da participação do cidadão no Governo, através do contato com a Ouvidoria para o registro de manifestações.

Os gráficos a seguir apresentam a quantidade de pessoas entrevistadas (figura 1); quais os canais de divulgação do programa mais utilizados pela população (Figura 2), quais plataformas mais foram usadas para a consulta do CPF (Figura 3), se foram oportunizadas informações para casos de problemas com o uso do cartão (Figura 3), acessibilidade ao local de retirada do voucher (figura) e qual o nível de percepção da população sobre a Ouvidoria Geral do Estado (Figuras 4). Estes dados foram gerados por amostragem e têm o objetivo auxiliar na adoção de medidas que promovam a melhoria e aperfeiçoamento das ações governamentais

Figura 1 – Número de Entrevistados

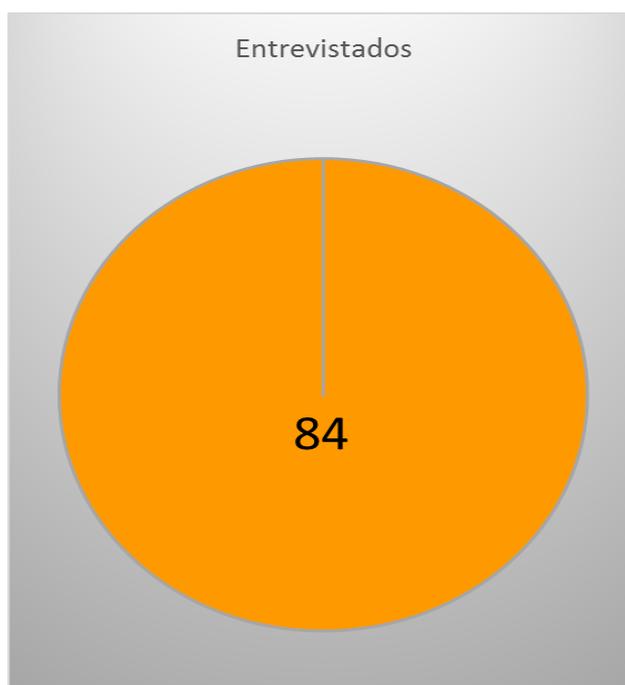


Figura 2 – Canais de divulgação do Programa

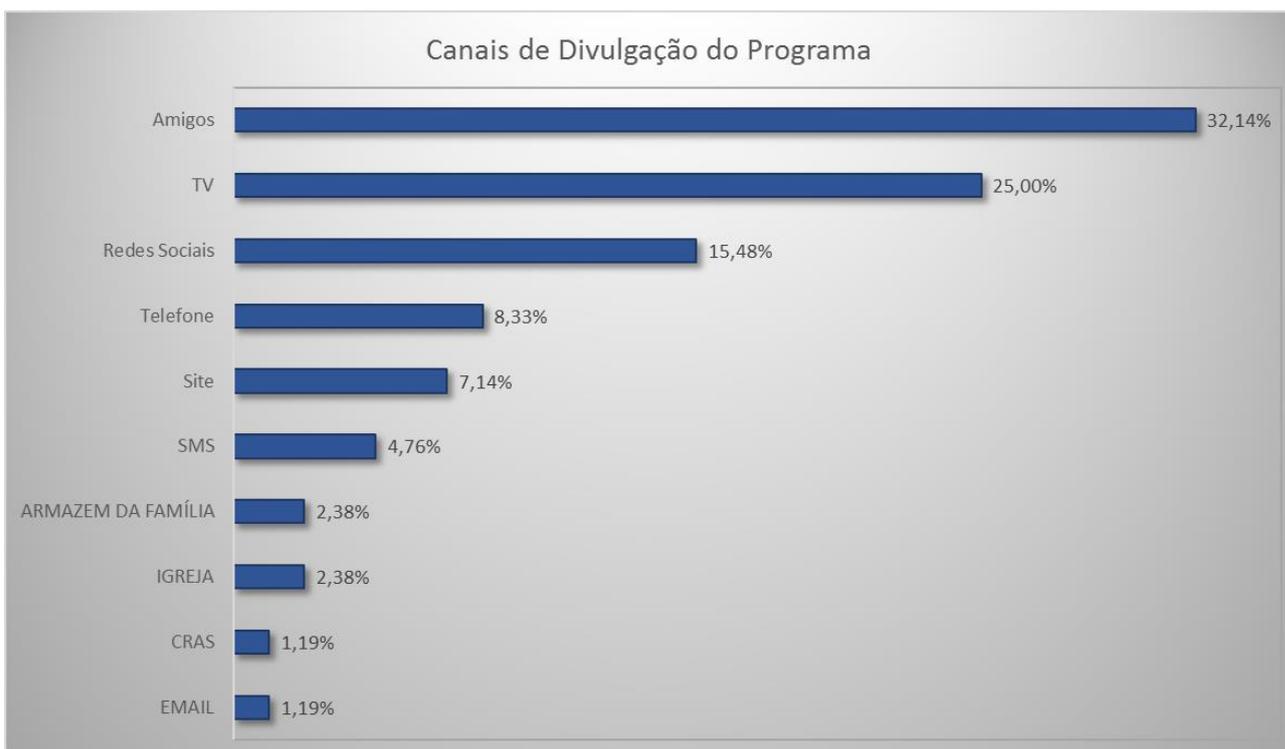


Figura 2 – Canais de Consulta do CPF

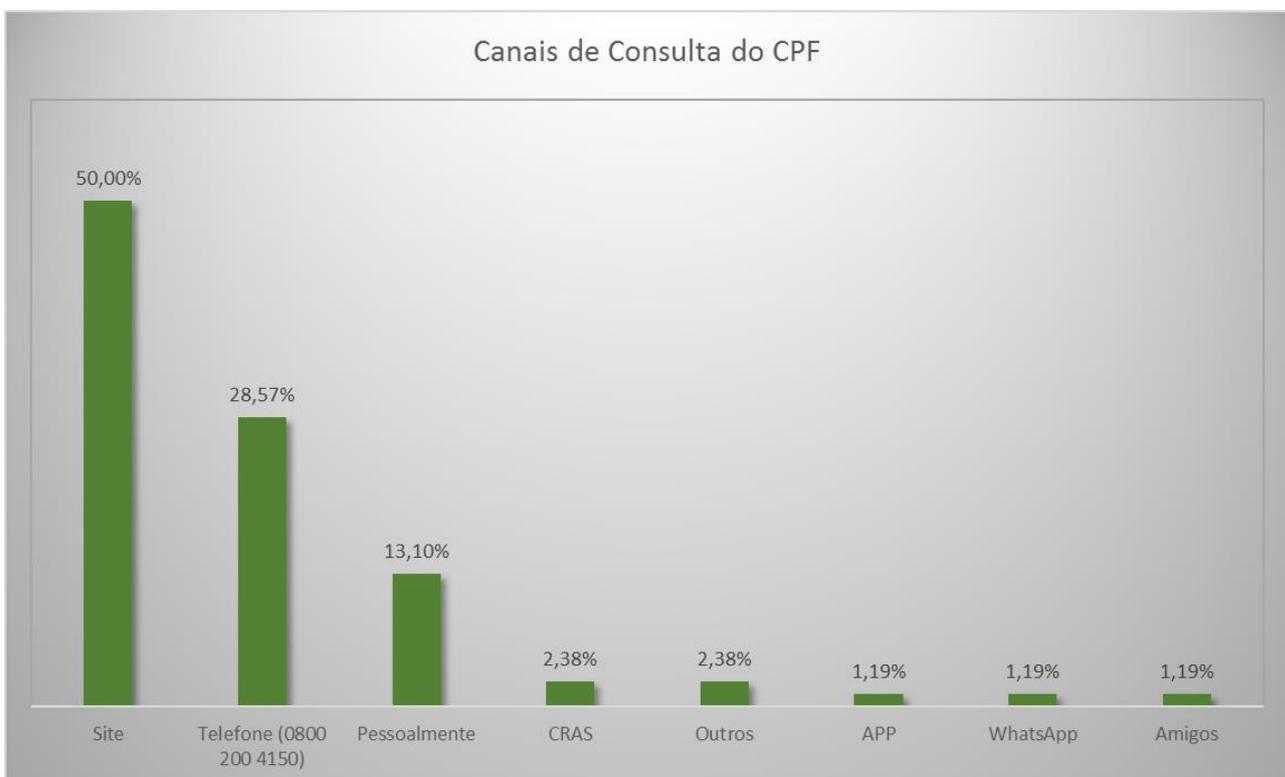


Figura 3 – Informações de Suporte

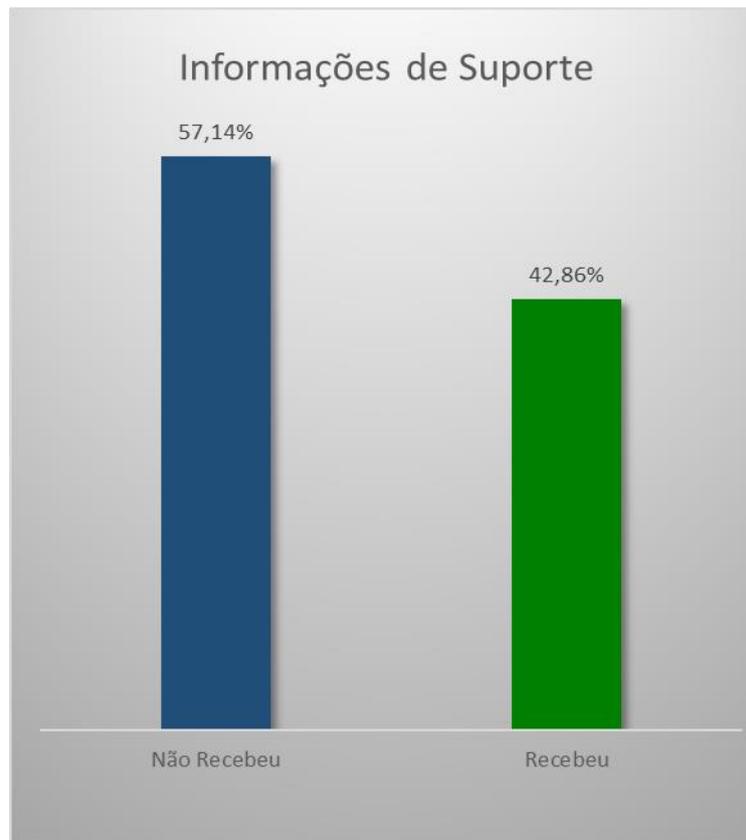
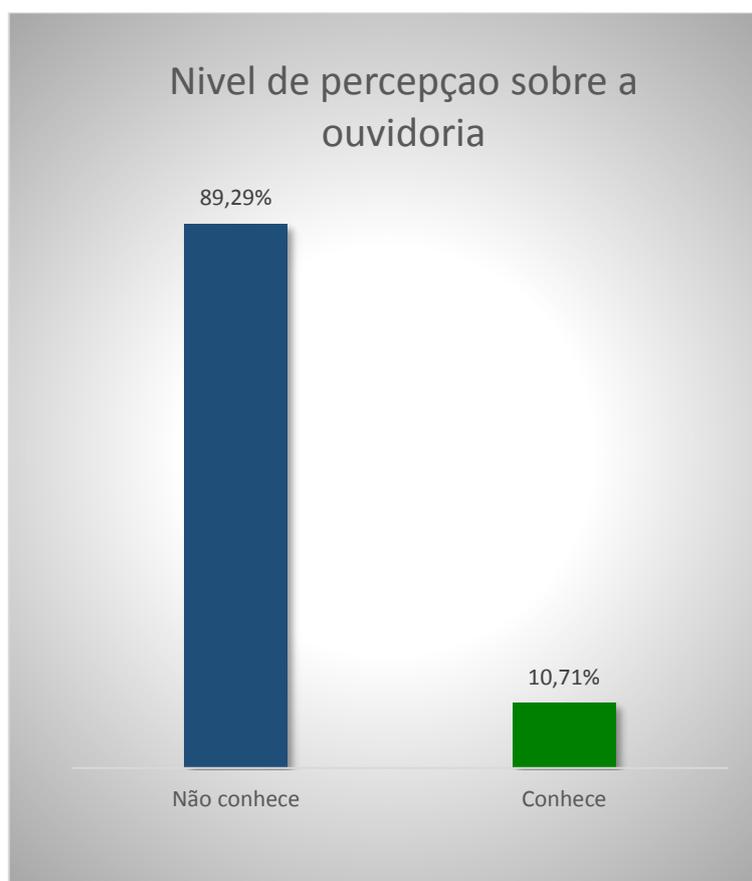


Figura 4 – Acessibilidade ao local de retirada



Figura 5 – Nível de Percepção sobre a Ouvidoria Geral do Estado



5. Conclusão

Considerando a análise das respostas, os gráficos existentes e a avaliação da dinâmica do atendimento pelos servidores do CGE Itinerante é possível destacar pontos positivos sobre a ação. Em todos os postos de distribuição visitados notou-se uma grande preocupação com os protocolos de higiene e prevenção ao Covid-19. Desta forma as filas e mesas de atendimento eram organizadas respeitando o distanciamento mínimo, como também o uso de álcool gel e máscara eram obrigatórios. De maneira geral, a campanha de distribuição ocorreu de forma coordenada e organizada.

O programa Cartão Comida Boa teve um grande alcance na distribuição dos vouchers na primeira campanha, a qual perdurou pelos dias 11, 12 e 13 de maio, já na segunda campanha houve baixa procura pelo cartão. Segundo a Coordenação do programa, a expectativa era de distribuir 28.000 vouchers nos dias 26 e 27 de maio, porém apenas 9.000 foram retirados pela população. Com intuito de solucionar essa questão a SEJUF mantém ainda cinco postos de distribuição do Cartão Comida Boa na região de Curitiba, em que as igrejas se dispuseram, voluntariamente, a continuar o trabalho. Contudo, ressalta-se a importância de reforçar a divulgação do programa, através das mídias, principalmente a televisiva, visto que esta representa 25% do alcance total. O envolvimento dos CRAS na ação também é fundamental, visto que o público-

alvo do programa assistencial, por ser de baixa renda, não possui muitos recursos tecnológicos, portanto, a comunicação através dos agentes de assistência social é uma alternativa para atingir as famílias mais carentes. A prefeitura de Curitiba foi convidada a se engajar na ação, mas ao tomar conhecimento das adequações a serem realizadas nas unidades do CRAS, como a instalação de internet e equipamentos de informática, optou por atuar apenas como agentes de informação. Ou seja, apenas orientariam o cidadão quando fossem questionados sobre este auxílio.

Segundo informações do T. Cel Suido João Biscaia Filho, o programa de assistência a alimentação já contabiliza 63.016 vouchers distribuídos na região de Curitiba até o dia 04 de julho de 2020 e a distribuição será mantida enquanto perdurar o decreto estadual que o regulamenta.

Embora a questão de divulgação do programa possa ser aprimorada, a ação tende a alcançar a sua finalidade, com a prorrogação do prazo de distribuição dos cartões. De forma geral o atendimento nas igrejas tem sido organizado e coordenado.

Curitiba, 04 de junho de 2020.

Anexo





